

2022 年度事業報告書

【期間】 2022 年 4 月 1 日～2023 年 3 月 31 日

1. 事業報告

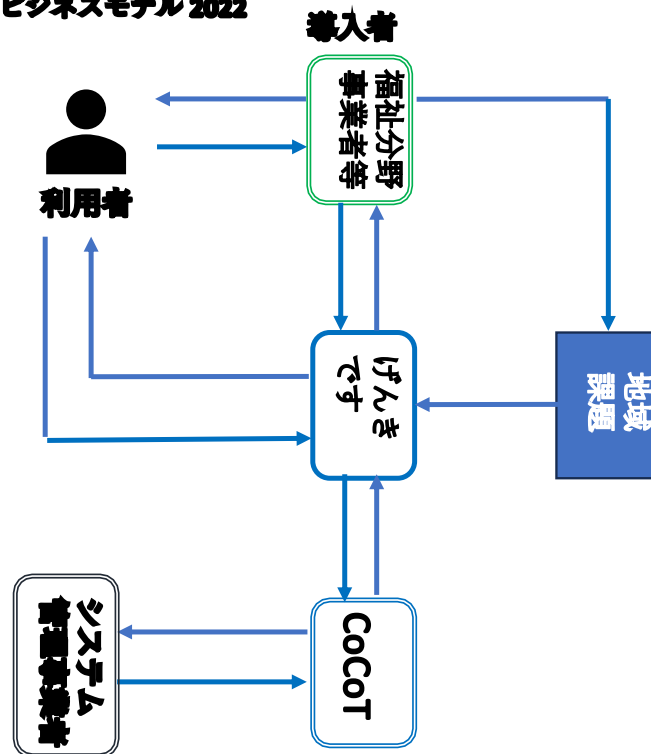
1-1 2022 年度全体総括

「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」のビジネスモデルについて

2022 年度は、クラウド型地域見守り電話「げんきです」に「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」と商品名をつけ、10月より、有料サービスとして販売を開始しました。地域と専門職をつなぐツールとして、様々な場面で活用することを民間企業に提案し、あんしんプレミアムサービス『げんきです』の普及拡大に取り組み始めたところです。

初期段階の「げんきです」のビジネスモデル(下図)を描きました。

「げんきです」ビジネスモデル 2022



○対象・ターゲット、ステークホルダーは誰か。

「げんきです」の見守りサービスを直接に利用するエンドユーザー(利用者)は、孤立孤独となる可能性がある人やそのことに不安を感じている人です。

「げんきです」サービスを導入する組織(導入者)は、上記の人たちを対象として活動し、顧客として事業を展開する福祉分野等の事業者や団体組織です。また、地域住民の関係が希薄になり少子高齢化の課題に苦慮している自治体・住民組織です。

「げんきです」の見守りサービスを提供することで、個々のエンドユーザー（利用者）にとっては、孤立孤独の不安の軽減となり、自治体・住民組織にとっては、地域とつながりづくりのきっかけとなります。継続していくことで親密な関係とコミュニティ作りにも役立ちます。関りを持つ事業者は、地域課題解決にコミットする社会貢献事業者とも言えます。

「げんきです」のシステム面での重要なステークホルダーである企画コーディネート担当企業とシステム管理運営会社とは、現状では、ビジネスパートナーの関係です。両社が「げんきです」の根幹を支えてくれていることを踏まえ、互いのメリットが生まれる連携の形を作り出し、社会課題解決にコミットする事業者として、このプロジェクトに参画する価値を見出せるように、「げんきです」の価値づけをする必要があります。

○どのような価値を付けて提供するか。

福祉分野の専門機関には、地域のステークホルダーとつながりづくりのサービスが提供できます。週1回の安否確認とその応答状況をメールで支援団体と共有でき、対処の役割分担により、見守りにかかわる労力と精神的な負担を軽減していくものです。

見守りサービスを受けるエンドユーザー（利用者）には、手軽に見守りが始めるサービスを提供します。自分の意志で、緊急時の連絡先や見守り役を指定し、電話番号を登録するだけで、機器設置や工事の負担なく、始められます。

要連絡と知らせてきたユーザーに対して個別の相談対応し、サービス利用を継続してもらえる関係作りをします。

見守りを実施する側にとっては、顧客となる層の情報を蓄積し、高齢社会の対処方法の貴重なデータともなります。

○どのようにして、利益を生み出すか。

「げんきです」は、利用料金を低価格にして回転率（数量）で利益を獲得する収益モデルです。したがってエンドユーザー（利用者）数の拡大が、事業継続と拡大のカギとなります。「げんきです」のエンドユーザー（利用者）の層を顧客に持つ組織や団体に導入者となっていていただくことが最優先です。そのうえで、エンドユーザー（利用者）であるシニア世代が魅力的に感じる見守りサービスにする必要があります。特に、見守りサービスのエンドユーザー（利用者）の7割が女性であることやSNSの活用ができる世代が利用を始めたことを踏まえて、今後は、lineを活用して女性をターゲットにすることが効果的と思われます。

「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」の見守りステーション運営体制について

見守りステーションの日々の業務フローは定型化できました。

加入手続きと集金の仕組みの業務フローは、まだ1年を経過していないので、定型化できるのは、2023年度です。

「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」システムのオペレーションについて

「げんきです」システムを使用可能な状態に保つために行う監視やメンテナンス、利用者サポートなどの一連のオペレーションについて、次のステージに向かうために、より強固な構築が必要です。情報システムが本来の能力を発揮し続けられるよう監視や管理、保守などを継続的に行うことのできる体制づくりは、最重要課題として取り組まなくてはなりません。

居住支援事業の位置づけについて

2017 年高齢者の孤立化・孤独死予防の相談電話「あんしんほっとライン」を設置しました。2020 年より、居住支援相談窓口として、世代地域を限定せず生活困窮者・障がい者などの住まいと見守りの相談を受けています。相談件数は、2020 年 120 件。2021 年度約300件対処案件 5 件、2022 年度は延べ 480 件、対処案件は 18 件、成約案件は 5 件です。コロナ以前は相談件数年間 40 件程度であったので、著しく増加しています。

相談者の層は二つに分類できます。

A コロナ禍による経済的な危機により、困窮の度合いが進んでいる層。

- ① 失業や倒産による収入減
- ② 借入金返済ができない。
- ③ 健康を害する
- ④ 家族関係の破綻などの課題に直面している。課題を抱えている当事者を家族や個人で引き受けて、支え手が共に困窮層に移行していく可能性もある。

B コロナ禍で新たに生まれた層。

自分や周囲の人の健康状態が低下、あるいは死亡、施設入所などでこれまでの人間関係が失われ、孤独感が増しています。40・50 代の独身者や個人的なつながりを持っていない人が多い傾向です。

相談経緯は、生活支援課、自立支援センターやリハビリテーション施設などの支援者からです。支援の方針や連携先探しは、ケースごとにカンファレンスを開いて実際に対処できるかも含めて対応を決めています。カンファレンスでの方針に沿って、不動産事業者の紹介・同行や支援機関の紹介をしています。

国土交通省の補助事業が 2024 年度(令和 6 年度)を持って打ち切られることを踏まえ、CoCoT として、どのような形で継続していくのか、検討の時期に来ています。

認定 NPO 法人格の取得について

2022 年度の取得を目指しましたが、チェック体制が不十分だったため、取得は実現できませんでした。2023 年度は、要件に沿う会計処理の確認も含めて定期的な会合が必要です。

法人経営と資金調達について

法人経営については、3月に臨時総会を開催し、新理事を枝並和樹氏迎えることができました。これからの運営体制の力付けとなります。

あんしんプレミアムサービス「げんきです」の開発に伴い、開発費用と継続使用していくための定額経費が大きな出費となりました。「げんきです」が収益事業として黒字経営していくための先行投資と位置付けています。

つなぎの期間の資金調達として、ちばぎんハートフル福祉基金と Yahoo 福祉基金から助成を受けました。

2. 個別事業報告

事業系

柱1. 地域連携

(1) あんしんプレミアムサービス「げんきです」推進事業

A 見守りステーションの日々の業務フローは定型化できました。

- ① 応答状況の確認
- ② 9番対応
- ③ ご近所見守りと緊急連絡先への連絡
- ④ 連携団体への月次報告

B 2022年度末 有料サービス利用者

(2022年10月より加入手続きを開始。2023年3月末段階で、加入手続きが終了し、サービスを開始した人数の集計)

- ① 総数:18名
- ② 性別:男性 5名 女性13名
- ③ 年代:80代 8名 70代6名 60代4名
- ④ 加入経緯内訳:無料サービスから切り替えた人 11名
不動産管理会社からの紹介 1名
居住支援から 1名
自治会からの紹介 2名
身元保証NPOからの紹介 3名

C 各分野で働きかけた事業者・団体

- ① 医療介護分野事業への働きかけ 13件
- ② 身元保証・死後事務委任分野事業への働きかけ 1件
- ③ 不動産管理分野事業への働きかけ 7件
- ④ 地域包括ケア体制を推進する自治体・地域包括支援センターへの働きかけ 4件
- ⑤ 社会福祉協議会 3件
- ⑥ 弁護士等への働きかけ 2件
- ⑦ その他 1件

(2) 居住支援相談「住まいと見守りの相談窓口」

住宅所得困難者居住支援法人として、「住まいと見守りの相談窓口」を設置。

国土交通省住宅居住支援法人補助事業

「住まいと見守りの相談」あんしんほっとライン:0120-386-117

開設曜日時間: 月曜日～金曜日 10時00分～16時00分

相談件数:延べ480件

入居成約件数:5件

柱2. NPO支援

中間支援組織として、非営利活動に取り組む組織に対して、法人形態にこだわることなく、活動の支援を行いました。

(1) 一般社団法人あんしん地域見守りネット事務局業務

松戸の「あんしん電話」補助事業の終了に伴い、補助事業にかかわる事務経理業務はなくなりました。ニュースレター「かけはし」編集のサポートをしました。障がい者支援の研修会に、事務局員を派遣しました。

(2) 個別相談対応

助成金情報についての相談 1件。

(3) 民間企業の社会貢献活動の支援

具体的な支援にはつながりませんでした。

あんしんプレミアムサービス「げんきです」のシステムが、株式会社リンクより、クラウド型ビジネスフォンの導入事例として取り上げられました。

<https://biztel.jp/case/bp/11184/>

柱3. 人材育成事業

(1) 居住支援相談員育成

全体的な業務処理能力や力量を育成するために、月1回のスタッフ会議で、研修のプログラムを組み込みました。居住支援相談員が定着し相談スキルが身につき、相談業務や見守りの業務に専念する体制ができました。

(2) コミュニティコーディネーター育成

取り組むことができませんでした。

(3) 退職シニア地域活動支援

取り組むことができませんでした。

管理系

(1) 広報

- ・HPの修正・再構成を行いました
- ・メルマガの定期的発信はできませんでした。
- ・Facebookの身近な情報発信は、定期的に更新することはできませんでした。

(2) 組織運営

- ・総会 1回開催
- ・臨時総会 1回開催
- ・理事会 3回開催
- ・経営会議
月1回開催 理事を中心に、法人経営状況や各事業の進捗状況を確認しました。
- ・げんきですプロジェクト会議
主に月2回開催 CoCoT会員に限定せず、「げんきです」にかかわる方や関心を持って
いる方に参加していただき、意見交換を行いました。

(3) 経営

2022年度の出費については、「げんきです」を収益事業として運営していくための先行投資です。この先行投資の効果を上げるための活動と収支が今後の課題となります。